

しせいがい

Shiseikai

秋の号

vol.83
2017.11



介護老人保健施設 陽光館と併設施設の療養者による作品展示 陽光館ロビーにて 平成29年11月11日～11月30日

Contents

- 接遇に関するアンケート報告
- 第29回盛夏祭
- 作業療法便り
- 部署紹介 医局 新任医師紹介と部署紹介
- この秋のありんくりん

ホームページアドレス <http://www5.ocn.ne.jp/~heiwahsp/>

接遇に関するアンケート報告

～質の高いサービス提供を行うために～



平和病院サービス向上委員会では、より良い医療サービスの向上を図る目的で療養者およびご家族を対象にアンケート調査を実施し、職員の接遇教育に取り組んでいます。

今回、患者様やご家族の皆様に満足して頂ける医療サービスが提供できているかを評価するために「接遇に関するアンケート」を実施しました。その調査結果を報告し、今後のサービス向上の取り組みの指標にさせていただきたいと考えています。

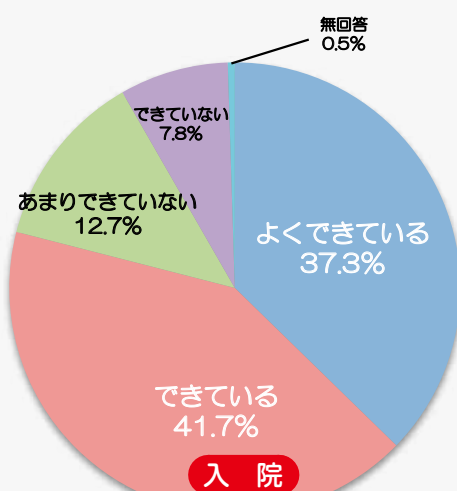
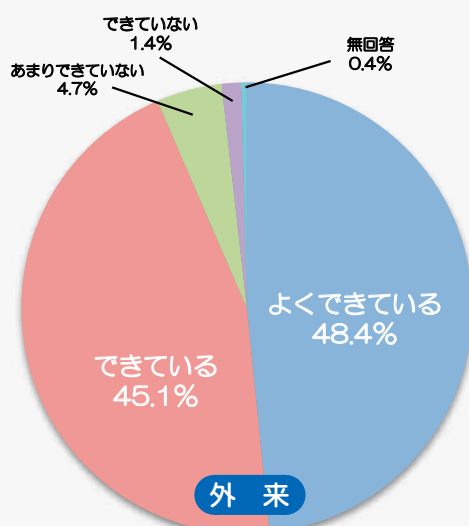
アンケートの調査期間

平成29年9月25日～10月7日

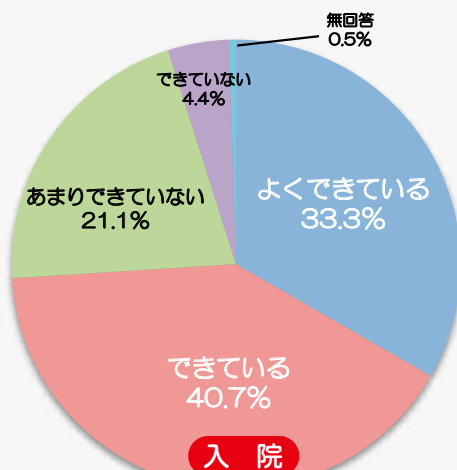
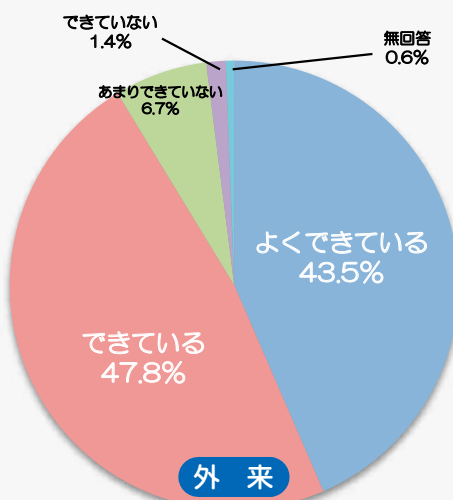
回答者 外来…510名

入院…204名（ご家族含む）

問1. 職員は笑顔で挨拶していますか。



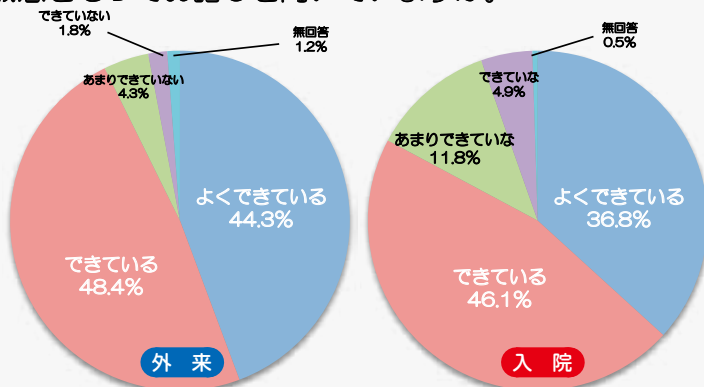
問2. 職員の表情はいつもにこやかで、話しかけやすい雰囲気を持っていますか。



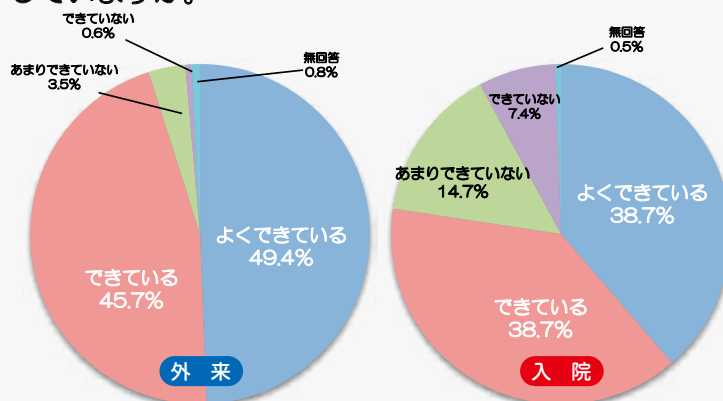
皆様からのご意見・要望（一部抜粋）

- ・患者の対応忙しいと思いますが、患者の身になって分かりやすく説明して欲しい。
- ・外来待ち時間が長い。
- ・もう少し大きな声で接して欲しい。（外来療養者）
- ・クーラーが冷え過ぎている時があるので、調整して欲しい。（外来付き添い）
- ・デイケアのスタッフは、皆さん話しやすいし気配りが出来ていてありがたいです。（デイケア療養者）
- ・職員は、患者さんが入浴中はノック、声掛けを行って欲しい。（入院療養者）
- ・夜の面会の際、廊下が真っ暗な時がありました。出来るだけ明るくして欲しい。（入院ご家族）

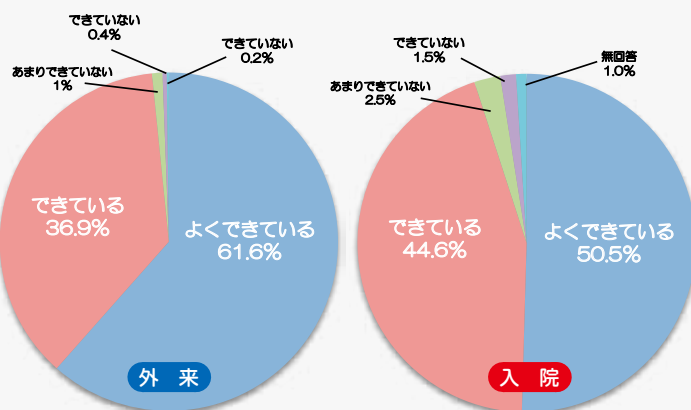
問3. 職員は患者さんやご家族のお顔を見て、誠意をもってお話しを聞いていますか。



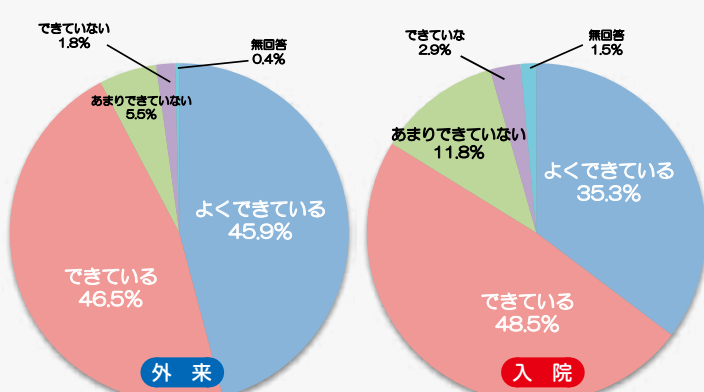
問4. 職員は敬語を使い、ていねいな言葉づかいをしていますか。



問5. 職員の身だしなみは清潔に整っていますか。



問6. 「気配り」ができていますか。



職員の「接遇」について、全体の結果をみると「よくできている」が大半を占めていますが、入院されている患者さんからは「あまりできていない」評価の割合が増えています。入院されている方は、職員と接する時間も長く、身近に感じ馴れが生じたことと言葉や態度が疎かになっていったことも考えられ、今回の調査から「職員の質の高いサービス」がより求められている結果だと感じています。

今回実施した項目を全職員が、日頃の業務においても基本となることをあたり前にできるよう努め、療養者が安心してより治療に専念できるよう職員教育、職場環境づくりを実践していきたいと思えます。

今回のアンケートにご協力いただいた皆様に感謝申し上げます。

第29回盛夏祭

去った8月19日（土）、志誠会の夏の風物詩である『盛夏祭』が開催されました。

第29回の節目を迎えた今回の祭りには、会場となった平和病院グラウンドに、なんと約2300人の方々にお越しいただき、大盛況のうちに終了しました。

会場はこの熱気！



勇壮な園田青年会(左)と屋慶名青年会(右)のエイサー演舞

盛夏祭への反響

「平和病院の取り組み、素敵ですね。これからも頑張ってください。」
(FMうるま リスナー)

「前は複雑だったけど、今は応援しています。」(地域からの来場者)
その他、外国・県外からの来場者もいらっしゃいました！

29回目を迎えた盛夏祭。当日は天候にも恵まれ、今年も大いに盛り上がりました。

年々来場者も増えていて、病院の行事というよりも、地域の皆様に“地元のお祭り”としてご来場していただけるようになってきたと感じています。

毎年、旧盆の1～2週前に開催されるこの祭。今年来場された方はもちろん、まだ見たことがないという方も、是非来年のご来場をお待ちしています。

盛夏祭のご案内

平成29年8月19日

第29回 平和病院 盛夏祭
無料券のご案内

右下の無料券は屋台・キッズコーナーのいずれかに1品(ゲーム)の交換チケットとなっています。
各ブースにて商品・ゲームと交換してください。

【屋台】

- ・焼き鳥
- ・焼きそば
- ・ひらやちり
- ・揚げ餅
- ・アイス
- ・など

【キッズコーナー】

キッズコーナーでは、金魚すくいやゲームがあり、おもちゃがもらえます。

※ご活用ください

キッズコーナーでは飲み物・野菜・パンなどの販売ブースが用意されていますが、販売ブースは無料券の対換券とはなりません。

※本日は院内で無料券を配布しております。
また、本日は院内の無料券はなくなり、配布終了となります。
ご協力をお願いいたします。

※19日(土) 盛夏祭 18:30～20:00

【お楽しみ】

- 18:30 屋台
- 18:30 園田青年会
- 18:30 うるま市民踊り
- 18:30 屋慶名青年会
- 18:30 ミニゲーム(園田青年会)
- 18:30 ミニゲーム(屋慶名青年会)
- 18:30 ミニゲーム(平和病院)
- 18:30 ミニゲーム(平和病院)

※無料券は1枚につき1回限り使用可能で、次回以降は使用できません。

このチケットで、
屋台一品無料!!



屋台も大盛況でした♪



うるま市民踊り団体の盆踊り(下)



～やる気を起こしてもらって難しい!!～

作業療法士便りには初登場になります。作業療法士2年目の照屋といいます。今回、私が個別にリハビリを担当している、“Aさん”のお話をしたいと思います。Aさんは、療養病棟という長期の療養が必要とされる病棟にいます。基本的に受け身で自分から積極的に行動する事は少なく、どちらかと言えば大人しい印象の女性です。



作業療法課：照屋春奈

私がAさんに個別リハビリを始めたのは、今年の4月でした。何をしようとしても、「出来ないよ～」というセリフが口癖のAさん。リハビリを始めた最初の頃は“何をさせられるんだろう”と不安がっていたので、Aさんの好きなカラオケや音楽鑑賞を一緒にしながら、本当にゆっくりゆっくり少しづつ警戒心を解いていきました。そんなAさんとのプログラムも約5か月目。徐々にメニューの難易度も高くなってきていて、今取り組んでいる作業は、お菓子作りです。

私は始め、「甘いもの好きなAさんは、きっと喜んでお菓子作りをするだろう」と考えていました。ところが、何回か行ってみても、Aさんは毎回無表情で淡々とお菓子を作るだけでとても楽しんでいるようには見えませんでした。何とか楽しんでお菓子作りをして欲しいと悩んでいたある日、Aさんが作ったお菓子を職員に差し入れに行った時のことでした。

周りから「美味しい!」「どうやって作ったの?」と質問攻めにあったAさんは、一つ一つ嬉しそうに答えていて、自然に笑顔があふれていました。褒められたこと・喜んでもらったことがよほど嬉しかったのでしょうか。その後も「あんなに喜んでくれると思わなかったね。」「美味しいって言ってたよ!」とAさんは私に会うたびに何度も話してくれました。その一件があって後は、口癖の「出来ないよ～」はなくなり、その代わり「今度は誰にあげる?」「あの人が食べてなかったから次は渡したいね」と、お菓子作りも積極的に行うようになりました。“自分の為に”ではなく“誰かの為に作る”事がAさんのやる気に火をつけたのです。

私自身、Aさんとのプログラムで行き詰まっていた時期だったこともあり、Aさんの変化はとても驚きでした。周りから認められたり褒められる事は、私が思っていた以上に、患者さんの自信とやる気につながるという事を改めて気づくことが出来ました。

リハビリというと、『〇〇ができるようになる。』と見えることに目を向けがちですが、自信のない患者さんには、まずやる気を起こしてもらう事が大切です。上手に声をかけたり、頑張った患者さん本人が周りから称賛をしてもらえるように場所やメニューを工夫し、周囲にも気を配りながら、退院に向けて今後もAさんに関わっていきたいと思います。



Aさんが作ったフレンチトースト

新任医師紹介

○津山 Dr

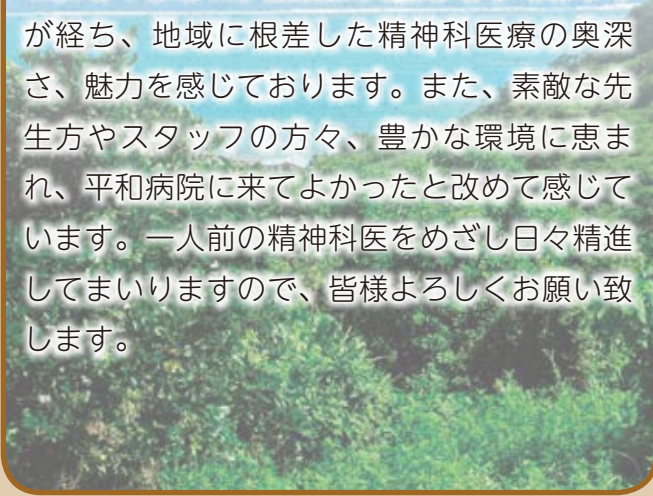
今年の4月に入職しました津山陽子です。年をとっていますが、医師歴は短く、経験も少ないほうです。熊本県出身で、宮崎市内や郡部の病院で仕事をしていました。沖縄は初めてです。言葉の壁をなかなか乗り越えられそうもない上に統合失調症の患者さんが多く、難治の方がかなり多いため、日々の診療に末だに戸惑っています。

今年生まれた初孫の成長を楽しみに、まだまだ後数年間は脛をかじる予定の次女の成長も楽しみにしながら、知力、気力、体力の続く限り頑張っていこうと思っています。どうぞよろしくお願い致します。



○砂川 Dr

本年度より入職しました、砂川ひかると申します。南城市に生まれ、海と音楽に囲まれて育った、生粋のウチナーンチュです。琉大病院で初期研修を修了し、昨年まで他科で働いておりましたが、ご縁があり、精神科の後期研修医として当院で勤務させていただくことになりました。当院に入職して早くも半年が経ち、地域に根差した精神科医療の奥深さ、魅力を感じております。また、素敵な先生方やスタッフの方々、豊かな環境に恵まれ、平和病院に来てよかったと改めて感じています。一人前の精神科医をめざし日々精進してまいりますので、皆様よろしくお願い致します。



部署紹介

医局

業務は・・・

大きく分けると、外来診療と入院診療に分かれます。外来では、病気の症状が落ち着いている方が多いので、定期のお薬を処方したり、患者さんのお話を聞きながら、地域で落ち着いて生活できるようにサポートしています。

病状が不安定な患者さんは、入院治療が必要となります。気分や症状が落ち着くまでは、お薬の調整を行います。ある程度、症状が改善したら、退院に向けて作業療法や日課などを通して、リハビリを進めていきます。

医局は、個々の患者さんの治療プランを決定し、中心となって実践する部署であり、病院の診療全般に関しても把握している必要があります。

心がけていること・・・

患者さん本人やご家族が日常生活の中で困っていることを聞き、ニーズを汲み取りながら、普段の生活で適応力を向上していけるような医療や関わりを目指しています。

患者様、ご家族へ

精神的な悩みや症状は、ご自身では気が付きにくいことも多いようです。「睡眠が充分に取れない」「やる気が出ない」「集中力が続かない」など、これまでと違う状態を認め、普段の生活にも影響が出ていると感じた場合はご遠慮なくご相談下さい。

この秋の **ありんくりん**



第25回敬老会

去った10月7日(土)、「第25回 敬老会」が開催され、今回も様々な余興が行われました。会場の舞台では、祖堅初子琉舞研究所の皆さんによる舞踊、永山琉太鼓塾の和太鼓や新垣えつ子さんによる歌謡曲が披露されました。今回は、天気にも恵まれた庭園での開催となり、療養者は楽しい時間を満喫していました。



年越しそばにいかがですか？

今年も残り2か月をきりました。年の瀬が近づいていますが、皆さまの年越しのお供に、就労訓練工場『めんくい』の沖縄そばはいかがでしょう？しっかりとしたコシと食感が自慢の沖縄そばは、毎年多くのご注文をいただいております。12月1日からガーデンクレスで注文を承りますので、この機会に『めんくい』の沖縄そばをご賞味ください。そばの食べ方は、最初はつつる(鶴鶴)、あとは噛め噛め(亀亀)とのこと。縁起の良いおそばを食べて、来年も良いお年になりますように。

※オレンジワークスで生産しているコーレーグースも、多くのお客様に愛されています。そばとご一緒にいかがですか？ガーデンクレスで絶賛販売中です♪



平成29年度 精神保健福祉事業表彰

去った11月1日(水)、沖縄県精神保健福祉普及大会において、沖縄県精神保健福祉事業表彰が行われました。平和病院からは、優良精神保健福祉事業関係者表彰に1名、永年勤続者表彰に3名の職員が表彰されました。各賞は、精神保健福祉事業の発展に貢献し特に功績があった者や精神保健福祉事業の従事者として25年を迎えられた医療従事者に対して送られるものです。表彰された皆さんのさらなるご活躍を期待しています。





精神科・心療内科・内科

平和病院

病床数：212床（内 指定病床17床）

☐ 急性期治療病棟 ☐ 精神療養病棟 ☐ 精神科訪問看護 ☐ 精神科デイケア

受付/午前8:30～11:00 午後1:00～3:00

木・日・祝祭日は休診

電話：098-973-2000 住所：うるま市字上江洲665番地



介護老人保健施設

陽光館

入所定員：140床（認知症専門棟40床）

☐ 介護老人保健施設陽光館入所 ☐ デイケアセンター陽光館 ☐ ホームヘルプサービスセンター陽光館
☐ 居宅介護支援事業所陽光館 ☐ 短期入所療養施設陽光館
☐ 認知症グループホームあおば邸 ☐ うるま市包括支援センター具志川ひがし

受付/午前8:30～12:00 午後1:00～5:00 木・日・祝祭日は休館

電話：098-974-4000 住所：うるま市字上江洲661番地

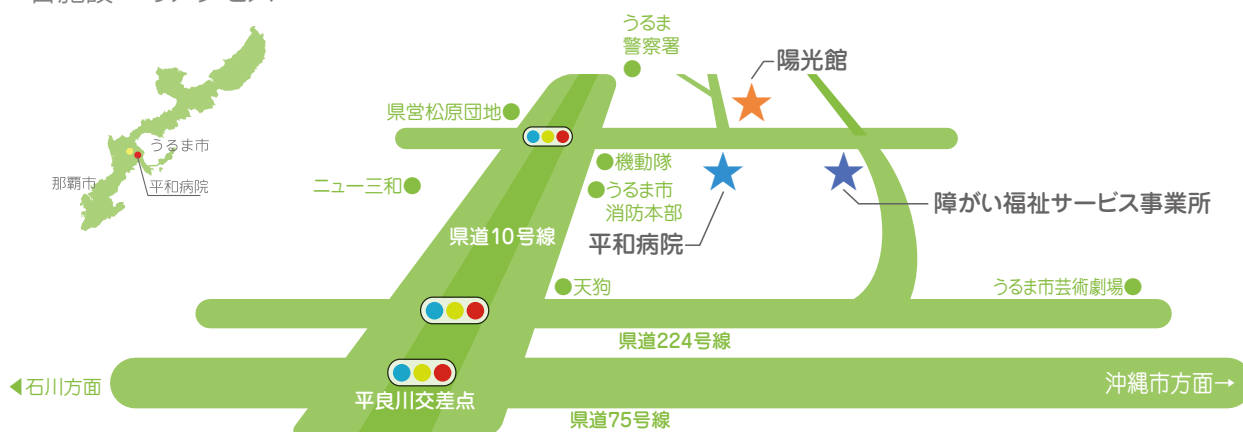


医療法人社団志誠会

障がい福祉サービス事業所

☐ グループホームしせいがい（外部サービス利用型共同生活援助・短期入所）
☐ 自立訓練事業所しせいがい（宿泊型自立訓練・生活訓練・短期入所）
☐ 就労訓練工場しせいがい（就労移行支援・就労継続支援B型）
☐ 相談支援事業所しせいがい（計画相談）

各施設へのアクセス



編集後記

今号にはサービスに関するアンケート調査の結果が掲載されていますが、毎回貴重なご意見が多く寄せられています。最近、私が読んだコラムに「相手の立場に立つ能力」について書かれていました。その中に、「相手の要求を、相手の立場に立って判断し、相手の目を通して世界を見る」という一文がありました。「自分がしてほしいことと思うことを、相手に対して行う」だけではなく、「相手の立場になって考える」「お客さんの立場になって考える」ことが大切だと。自分の目ではなく、相手の目を使って世界を見てみる。どんなことに困っていて、どんな気持ちなのか、どんなことを感じているのか……そうやって相手を感じ、考えていく事で本当のニーズに気付く感性が磨かれるのだと感じました。私もこの視点を大事にして、日々の仕事に取り組んでいきたいです。

宮城聖子